

**Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan  
Manufaktur Menggunakan Metode *IT Balanced Scorecard*  
(Studi Kasus : PT. Anugrah Timbers, Salatiga)**

**Artikel Ilmiah**

**Diajukan kepada  
Fakultas Teknologi Informasi  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi**



**Oleh :  
Respati Ragil Pamungkas  
NIM : 682011608**

**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana  
Salatiga  
2016**



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pespati Ragil Pamungkas  
NIM : 682011608 Email : Ragilrespati5@gmail.com  
Fakultas : Teknologi Informasi Program Studi : Sistem Informasi  
Judul tugas akhir : Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan  
Manufaktur Menggunakan Metode IT Balanced  
Scorecard (Studi Kasus : PT. Anugrah Timbers Salatiga)  
Pembimbing : 1. Yani Rahardja, S.E., M.M.  
2. Augie David Manupatty, S.Kom., M.Cs

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 29 Mei 2016



(Pespati Ragil Pamungkas)



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Respati Ragil Pamungkas  
NIM : 682011608 Email : Ragilrespatis@gmail.com  
Fakultas : Teknologi Informasi Program Studi : Sistem Informasi  
Judul tugas akhir : Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan Manufaktur Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard ( studi kasus : PT. Anugrah Timbers, Salatiga )

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif*\* kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA\*\*

\* Hak yang tidak terbatasnya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

\*\* Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 24 Mei 2016

1956

Mengetahui,

Yani Rahardya, S.E., M.M.

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Respati Ragil Pamungkas

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Angus David Manupetty, S.Hon., M.P.

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

**Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan Manufaktur  
Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT. Anugrah  
Timbers, Salatiga)**


Oleh,

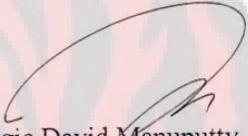
**Respati Ragil Pamungkas**  
NIM : 682011608

**ARTIKEL ILMIAH**

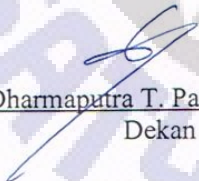
Diajukan Kepada Program Studi Sistem Informasi guna memenuhi sebagian dari persyaratan  
untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

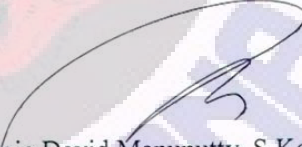
Disetujui oleh,

  
Yani Rahardja, S.E., M.M.  
Pembimbing 1

  
Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Pembimbing 2

Diketahui oleh,

  
Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, M.Pd.  
Dekan

  
Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Ketua Program Studi

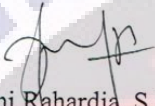
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2016**




## Lembar Pengesahan

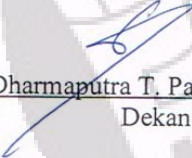
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan  
Manufaktur Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard  
(Studi Kasus: PT. Anugrah Timbers, Salatiga)  
Nama Mahasiswa : Respati Ragil Pamungkas  
NIM : 682011608  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi

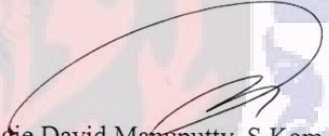
Menyetujui,

  
Yani Rahardja, S.E., M.M.  
Pembimbing 1

  
Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Pembimbing 2

Mengesahkan,

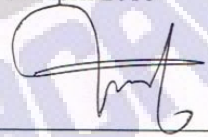
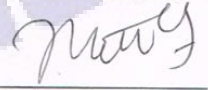
  
Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, M.Pd.  
Dekan

  
Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Ketua Program Studi

Dinyatakan Lulus Ujian tanggal: 14 April 2016

Penguji:

1. Andeka Rocky Tanaamah, S.E., M.Cs.
2. Melkior N. N. Sitokdana, S.Kom., M.Cs.

**Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Produksi Perusahaan Manufaktur  
Menggunakan Metode *IT Balanced Scorecard*  
(Studi Kasus : PT. Anugrah Timbers, Salatiga)**

<sup>1</sup>Respati Ragil Pamungkas, <sup>2</sup>Yani Rahardja, <sup>3</sup>Augie David Manuputty

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana  
Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia  
Email: [682011608@student.uksw.edu](mailto:682011608@student.uksw.edu), [yani.rahardja@staff.uksw.edu](mailto:yani.rahardja@staff.uksw.edu),  
[augie.manuputty@staff.uksw.edu](mailto:augie.manuputty@staff.uksw.edu),

**Abstract**

*PT. Anugrah Timbers, Salatiga is a company engaged in manufacturing furniture. Along with the rapid technological advances requires PT. Anugrah Timbers, Salatiga to take advantage of IT in order to compete with other companies now operate a system of online information such as company profile website. However, in the application of IT to get the maximum results certainly needed competent human resources in order to maximize IT performance, especially in the production so that it can compete with other companies. In this research will be SI performance measurement in production using the IT Balanced Scorecard and methods mixed method. Based on measurements taken at PT. Anugrah Timbers, Salatiga results obtained, namely the perspective of the organization's contribution amounted to 97.11%, the user-oriented perspective of 85.02%, operational excellence perspective of 95.08% and orientation in the future by 96.07%.*

**Keywords:** *IT Balanced Scorecard, Manufacturing Company, Performance Evaluation.*

**Abstraksi**

PT. Anugrah Timbers, Salatiga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur meubel. Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat menuntut PT. Anugrah Timbers, Salatiga untuk memanfaatkan IT agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya saat ini sudah mengoperasikan sistem informasi online seperti website profil perusahaan. Namun dalam penerapan TI untuk mendapatkan hasil yang maksimal tentunya diperlukan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat memaksimalkan kinerja TI khususnya di bagian produksi sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kinerja SI di bagian produksi dengan menggunakan metode IT Balanced Scorecard dan metode mixed method. Berdasarkan pengukuran yang dilakukan pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga hasil yang didapat yaitu perspektif kontribusi organisasi sebesar 97.11%, perspektif orientasi pengguna sebesar 85.02%, perspektif keunggulan operasional sebesar 95.08% serta orientasi di masa depan sebesar 96.07%.

**Kata Kunci:** *IT Balanced Scorecard, Perusahaan Manufaktur, Evaluasi Kinerja.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>2</sup> Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

## 1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah semakin pesat. TI telah menjadi alat penggerak bisnis utama di segala bidang. Kebutuhan akan suatu TI sudah menjadi hal yang utama khususnya dalam membantu kinerja manusia. TI mencakup sistem informasi yang merupakan perangkat lunak dan teknologi sebagai perangkat kerasnya. Perpaduan antara kedua hal tersebut saat ini tidak dapat dipisahkan guna memaksimalkan peran TI dalam dunia bisnis.

Kebutuhan akan Sistem Informasi (SI) bagi seluruh organisasi atau perusahaan menyebabkan perkembangan SI begitu cepat. Penggunaan SI adalah salah satu solusi meningkatkan kualitas proses bisnis yang kompleks di setiap organisasi. Dalam penggunaan SI harus diimbangi pula dengan pengelolaan yang tepat. Seiring penggunaannya, belum tentu SI dapat menunjang sebuah aktivitas bisnis yang ada, sebaliknya penggunaan SI dikhawatirkan justru menimbulkan kerugian-kerugian. Kerugian yang dimaksud seperti kehilangan data, informasi yang tidak akurat, penyalahgunaan komputer, dan investasi TI yang berlebihan. Oleh sebab itu, perlu diadakannya evaluasi kinerja terhadap SI/TI di sebuah organisasi atau perusahaan agar sebuah sistem yang dibangun benar-benar efisien dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

PT. Anugrah Timbers, Salatiga dalam menjalankan proses bisnis pada bidang manufaktur khususnya untuk produksi kayu dituntut untuk dapat memaksimalkan seluruh sumber daya yang ada di perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin. Selama ini, sering terjadi keluhan dari pimpinan perusahaan mengenai lambannya proses produksi yang menyebabkan berkurangnya pendapatan perusahaan, oleh karena itu maka diperlukan adanya evaluasi kinerja terhadap penerapan SI di Bagian Produksi PT. Anugrah Timbers. Penerapan SI/TI dalam mendukung proses bisnis di organisasi memunculkan resiko tingginya biaya investasi, baik dari segi pengadaan perangkat keras, pengembangan perangkat lunak, implementasi serta pemeliharaan sistem. Hal ini dilakukan dengan harapan mampu mewujudkan tercapainya rencana dan strategi SI. Selain SI produksi, terdapat pemanfaatan *website* guna menunjang kegiatan operasional perusahaan. *Website* perusahaan dengan alamat <http://www.anugrahtimbers.com> merupakan *website* perusahaan PT. Anugrah Timbers yang berguna untuk memperluas pemasaran produk dan media promosi *online* perusahaan, *Website* ini menyediakan beberapa contoh gambar produk perusahaan yang beberapa produknya merupakan desain khusus dari para pembeli, sebagai informasi tambahan PT. Anugrah Timbers menyediakan 2 jenis *furniture* yaitu *outdoor furniture* dan *indoor furniture*. Perusahaan menerima pesanan baik dari domestik ataupun internasional. Menurut informasi dari Manager IT yaitu Bapak Wijaya Nugroho berdasarkan hasil wawancara bahwa selama ini, Bagian Penjualan PT. Anugrah Timbers, Salatiga menerima pesanan pembuatan produk meubel dari pelanggan melalui form pemesanan yang terdapat di dalam *website* perusahaan. Berdasarkan hasil pemesanan dari pelanggan tersebut, data pemesanan kemudian diteruskan ke Bagian Produksi, namun masih secara manual yaitu pembukuan daftar pesanan untuk diproduksi. Melihat prosedur tersebut, maka kinerja TI di perusahaan perlu dievaluasi karena SI yang terdapat di perusahaan selama ini

belum terintegrasi dengan baik dan menyeluruh. Dalam *website* ini juga dijelaskan bagaimana cara melakukan pemesanan langsung melalui *website* serta kontak resmi yang dimiliki oleh perusahaan.

Penerapan SI di PT. Anugrah Timbers perlu dievaluasi kinerjanya guna mengetahui sejauh mana SI yang ada di perusahaan dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, evaluasi kinerja aplikasi yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis *Information Technology Balanced Scorecard* (IT BSC) dan menggunakan *tools* analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, and Threat*) yang dapat memberikan analisis terhadap kondisi internal dan eksternal dari suatu TI yang digunakan di perusahaan. IT BSC mencakup 4 (empat) perspektif TI yaitu: perspektif proses bisnis internal, perspektif finansial, perspektif pelanggan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif tersebut akan memberikan luaran berupa rekomendasi terhadap kinerja SI produksi di PT. Anugrah Timbers sehingga diharapkan mampu meningkatkan dan mengoptimalkan kegunaan dari informasi yang dihasilkan oleh SI.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Penelitian sebelumnya terkait dengan topik penelitian ini yaitu yang dilakukan oleh Anggi Putri Pertiwi dengan judul “*Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perguruan Tinggi*”. Pada penelitian tersebut, dibahas mengenai kompetisi antar perguruan tinggi pada zaman globalisasi saat ini semakin ketat. Perguruan tinggi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitasnya agar kepercayaan pelanggan, dalam hal ini calon mahasiswa semakin meningkat. Karena itu dibutuhkan suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat digunakan oleh manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja dan performansi proses bisnis yang ada di perguruan tinggi. Hasil evaluasi ini nantinya sangat penting untuk merencanakan dan menentukan langkah-langkah dan strategi yang strategis untuk mencapai visi, misi, dan tujuan institusi. Salah satu metode yang dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja tersebut adalah metode *balanced scorecard*. Pada *balanced scorecard*, kinerja tidak hanya dilihat dari aspek finansial saja, tetapi juga aspek-aspek lain diluar aspek finansial yang mendukung dan berpengaruh terhadap aspek finansial, yaitu pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Karena itu, tujuan penelitian ini adalah mengimplementasikan metode *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja Institut Teknologi Telkom Bandung yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta besar di Indonesia yang sedang menuju *World Class University*. Hasil akhir dari implementasi ini adalah *company scorecard* yang merupakan *scorecard* (alat pengukuran kinerja) yang terdiri dari strategi, alat ukur kinerja, target yang harus dicapai yang dikelompokkan ke dalam setiap divisi yang ada di IT Telkom yang dilihat dari empat perspektif pada *balanced scorecard* [1].

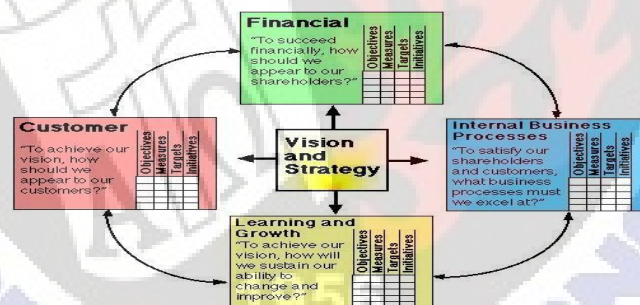
Penelitian kedua berjudul “*Meningkatkan Produktivitas Produksi dengan Optimalisasi Sistem Infrastruktur TI Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard, Studi Kasus: PT. Indonesia Epson Industry*”. Pada penelitian ini peneliti melakukan mengukur kinerja dengan metode *IT Balanced Scorecard* dilakukan untuk mengukur kinerja infrastruktur teknologi informasi yang sudah



ada, untuk bisa mendapatkan skala prioritas untuk mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi yang sekarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan mendapatkan pemahaman dan gambaran yang sebenarnya pada objek dan subyek yang diteliti, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dari PT Indonesia Epson Industry. Selain menggunakan *IT Balanced Scorecard* sebagai analisis kinerja peneliti juga melakukan model optimalisasi infrastruktur IT hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menghindari nganggu pelaksanaan proses bisnis serta memberikan rekomendasi dari hasil analisis [2].

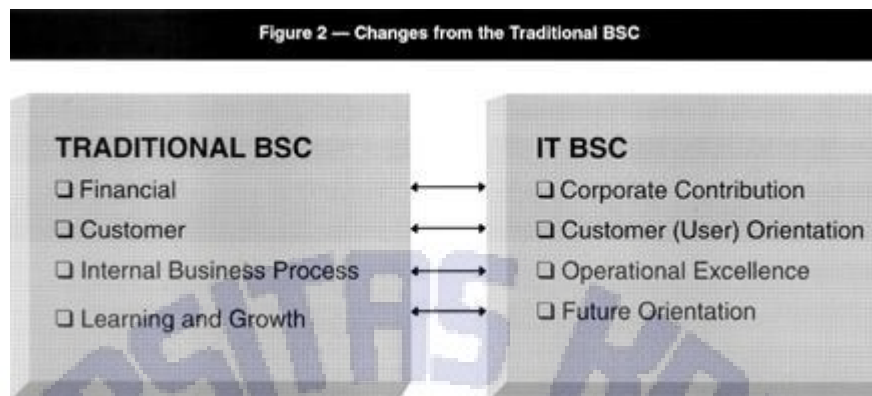
Berdasarkan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terkait *IT Balanced Scorecard*, maka akan dilakukan penelitian yang membahas tentang evaluasi kinerja sistem informasi produksi perusahaan manufaktur menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* dengan studi kasus pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang capaian kinerja perusahaan dengan pemanfaatan IT dan memberikan rekomendasi untuk memaksimalkan pelayanan yang lebih baik.

Pada *Balanced Scorecard* terdapat 4 perspektif yaitu persepektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif Pembelajaran dan tumbuh. Dengan menggunakan acuan visi, misi dan strategi perusahaan dalam melakukan pengukuran kinerja [3].



**Gambar 1. Kerangka Kerja *Balanced Scorecard* [4]**

Menurut Van Grembergen dan Van Bruggen *Balanced Scorecard* digunakan pada Departemen Teknologi Informasi, dengan pandangan mereka bahwa Departemen Teknologi Informasi merupakan penyedia layanan internal maka perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan. Hal yang mendasar ialah pengguna yaitu pegawai internal dan kontribusi mereka dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen maka mereka mengajukan perubahan.



**Gambar 2. Perubahan Perspektif BSC Tradisional Menjadi *IT Balanced Scorecard* [5]**

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing Perspektif yaitu:

1. Perspektif Kontribusi Bisnis (*Business Contribution*) Perspektif ini mengevaluasi kinerja departemen IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur dan *shareholder*. Evaluasi IT dipisahkan menjadi dua macam:
  - Jangka pendek berupa evaluasi finansial
  - Jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi IT itu sendiri.
2. Perspektif Orientasi pengguna (*User Orientation*) Perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna bisnis (pelanggan) dan lebih jauh lagi pelanggan unit yang ada. Dengan perspektif ini, maka perusahaan dapat menyelarasakan sebagai ukuran pelanggan, seperti: kepuasan, loyalitas, retensi, akusisi, profitabilitas dengan pelanggan sendiri atas segmen pasar.
3. Perspektif keunggulan Operasional (*Operational Excellence*) Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses IT yang dinilai oleh pihak manajemen.
4. Perspektif Orientasi di masa depan (*Future Orientation*) Perspektif ini menilai Kinerja IT berdasarkan cara pandang departemen IT itu sendiri terhadap tantangan di masa depan yang utamanya adalah menyiapkan personil IT yang profesional untuk menghadapi tantang masa depan.

### **3. Metodologi Penelitian**

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method* atau penelitian campuran, *mixed method* merupakan suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif [6]. Penelitian yang dilakukan, diselesaikan melalui langkah - langkah dalam membangun *IT Balanced Scorecard* pada gambar 3 berikut:



**Gambar 3. Kerangka *IT Balanced Scorecard***

Berdasarkan gambar 3 dapat dijelaskan bahwa hal pertama yang perlu dilakukan yaitu melakukan penyelarasan visi dan misi perusahaan PT. Anugrah Timbers, Salatiga, selanjutnya melakukan analisa terhadap strategi bisnis dan strategi TI perusahaan yang ada untuk menentukan sasaran-sasaran strategis yang sudah dikelompokkan pada setiap perspektif dari *IT Balanced Scorecard* kemudian menggambarkan ke dalam hubungan sebab-akibat antara sasaran strategi perusahaan dalam sebuah grafik atau diagram, setelah itu menentukan *key performance indicator* (KPI) dari masing-masing strategi perusahaan dan kemudian menentukan sasaran dari masing-masing KPI yang telah ditentukan, sasaran yang telah ditentukan kemudian akan di bandingkan dengan realisasi pencapaian perusahaan. Pencapaian dilihat dari hasil perhitungan dari realisasi dan sasaran. Adapun responden guna memperoleh data dan informasi kunci dalam penelitian ini seperti pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Data Responden Penelitian**

No.	Responden	Jabatan
1.	Handoyo N.	General Manager
2.	Wijaya Nugroho	IT Manager

#### **4. Hasil Analisis dan Pembahasan**

Pengukuran kinerja *IT Balanced scorecard* pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga, dilakukan dengan menyelaraskan Visi dan Misi serta strategi perusahaan untuk mengetahui rencana jangka panjang perusahaan. proses dalam membangun *IT Balanced scorecard* dilakukan wawancara dan pengumpulan data untuk mengetahui permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaan proses bisnis dengan Direktur Utama, Manager TI dan karyawan perusahaan. Selanjutnya melakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal perusahaan sebagai kekuatan dan kelemahan dan faktor eksternal perusahaan sebagai peluang dan ancaman setelah itu analisis CSF (*Critical Success Factors*) untuk mengetahui

faktor – faktor yang menjadi kesuksesan dalam perusahaan dan menggambarkan dalam *Strategy map* untuk melihat bagaimana tujuan strategis tiap perspektif dapat mendukung kinerja TI kemudian menentukan sasaran dari masing-masing ukuran strategis *IT Balanced Scorecard* dan melakukan perhitungan berdasarkan data, kuesioner, dan wawancara selanjutnya melakukan evaluasi dari hasil perhitungan dari masing-masing perspektif.

Berdasarkan data yang didapat visi PT. Anugrah Timbers, Salatiga adalah sebagai menjadi perusahaan meubel yang bermutu tinggi yang dikenal secara global baik dari segi produk, jumlah pelanggan, dan relasi antar perusahaan mitra.

Tahapan ini untuk mengetahui keseluruhan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), ancaman (*opportunities*) dan peluang (*threats*) bagian IT pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga.

**Tabel 2. Matrik SWOT**

INTERNAL EKSTERNAL	Kekuatan ( <i>Strengths</i> )	Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> )
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki SDM TI yang terlatih</li> <li>- Memiliki QC (Quality Control) yang baik (tersertifikasi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TI yang masih kurang memadai.</li> </ul>
Peluang ( <i>Opportunities</i> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semakin banyaknya sertifikasi TI</li> </ul>	STRATEGI SO <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas SDM dalam peningkatan penggunaan TI.</li> <li>- Meningkatkan layanan dengan pengembangan Sistem TI terbaru.</li> <li>- Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan lain untuk peningkatan layanan TI.</li> </ul>	STRATEGI WO <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan pelatihan terhadap karyawan untuk memaksimalkan kinerja SDM TI.</li> <li>- Memaksimalkan jumlah staf TI.</li> </ul>
Ancaman ( <i>Threats</i> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semakin banyaknya pesaing pada produk sejenis.</li> </ul>	STRATEGI ST <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas TI dan bekerjasama dengan perusahaan ekspedisi guna menjamin keamanan dengan memanfaatkan TI.</li> <li>- Meningkatkan layanan promosi dengan pemanfaatan TI.</li> </ul>	STRATEGI WT <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan layanan fasilitas terhadap SDM TI sehingga dapat bekerja dengan teliti.</li> </ul>

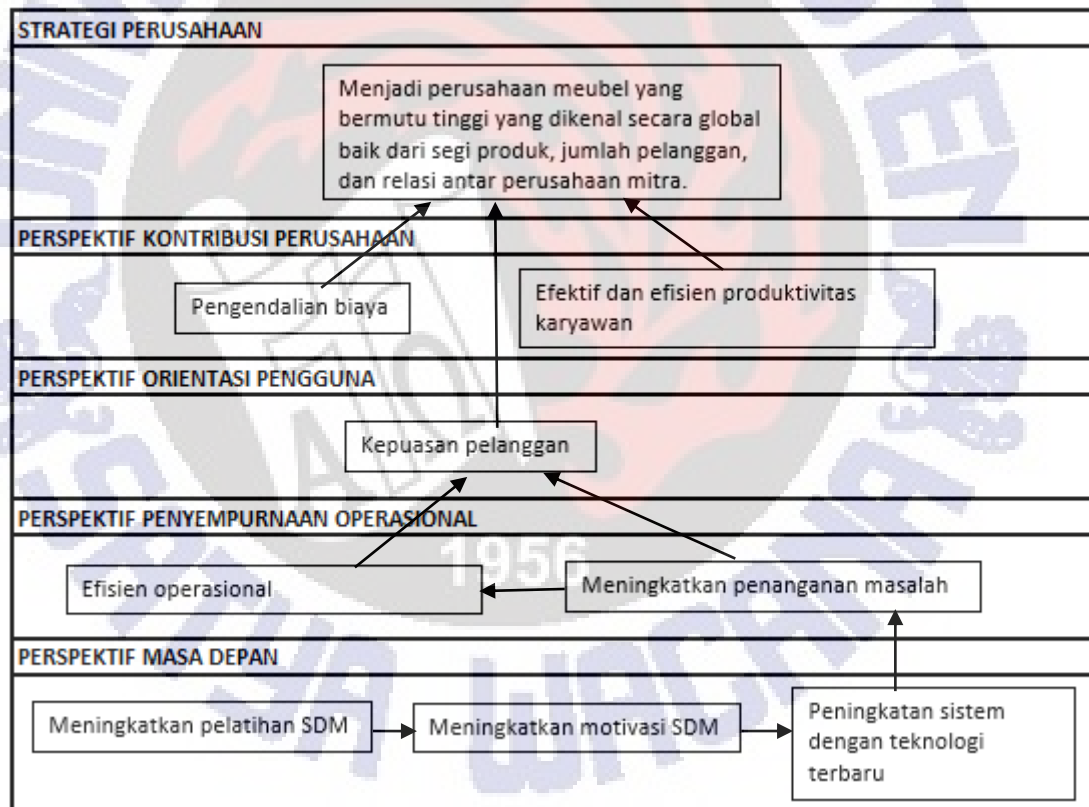
Setelah melakukan analisis faktor internal dan eksternal didapat alternatif strategi yang dapat yaitu:

1. SO (*strength opportunities*)
  - Meningkatkan kualitas SDM dalam peningkatan penggunaan TI.
  - Meningkatkan layanan dengan pengembangan Sistem TI terbaru.
  - Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan lain untuk peningkatan layanan TI.
2. ST (*strength Threats*)
  - Meningkatkan kualitas TI dan bekerjasama dengan perusahaan



- ekspedisi guna menjamin keamanan dengan memanfaatkan TI.
  - Meningkatkan layanan promosi dengan pemanfaatan TI.
3. WO (*Weaknesses Opportunities*)
    - Meningkatkan pelatihan terhadap karyawan untuk memaksimalkan kinerja SDM TI.
    - Memaksimalkan jumlah staf TI.
  4. WT (*Weaknesses Threats*)
    - Memberikan layanan fasilitas terhadap SDM TI sehingga dapat bekerja dengan teliti.

Perumusan hasil dari alternatif strategi yang didapat dari melihat secara keseluruhan dari hasil masing-masing penjabaran faktor internal dan eksternal setelah itu dilakukan pertimbangan untuk menyusun strategi agar dapat meningkatkan peluang yang ada dan meminimalisir ancaman dan kelemahan yang ada.



Gambar 4. *Strategy Map*

Penjelasan gambar sebab-akibat pada gambar 4:

1. Meningkatkan pelatihan SDM dengan memberikan pengetahuan terbaru akan meningkatkan motivasi karyawan di Bagian TI untuk dapat bekerja dengan maksimal.
2. Meningkatkan motivasi karyawan di Bagian TI maka akan mengurangi permasalahan TI yang terjadi pada perusahaan.
3. Meningkatkan pembaharuan sistem dengan teknologi terbaru akan

- membuat mempermudah dalam penanganan masalah TI yang ada.
4. Jika dilakukan Peningkatan sistem dengan teknologi terbaru maka kontribusi fungsi bisnis akan berjalan dengan lancar.
  5. Efisien operasional dalam hal permasalahan jaringan dan server harus dilakukan peningkatan kualitas teknologi yang lebih baik sehingga mengurangi resiko permasalahan terhadap jaringan dan server.
  6. Meningkatkan upaya menimalisir penanganan masalah maka kontribusi fungsi bisnis perusahaan tentunya akan berjalan dengan baik dan lancar.
  7. Kepuasan pengguna tentunya akan meningkatkan efektif dan efisien produktifitas karyawan menjadi lebih baik.
  8. Menjadi perusahaan meubel yang bermutu tinggi yang dikenal secara global baik dari segi produk, jumlah pelanggan, dan relasi antar perusahaan mitra.

Setelah melakukan perumusan *Strategy map*, selanjutnya menentukan *Key Perfomance Indicator* untuk dapat melakukan pengukuran pada masing-masing perspektif *IT Balanced Scorecard*, perumusan *Key Perfomance indicator* ini juga telah disepati oleh pihak manajemen setelah itu pada tahapan Pengukuran dilakukan setelah diketahui *Key Perfomance Indicator* dan sasaran pada masing-masing perspektif *IT Balanced scorecard*. Penilaian pembobotan dinilai berdasarkan kebijakan dan juga kondisi perusahaan oleh Direktur PT. Anugrah Timbers, Salatiga terhadap *Key Perfomance Indicator* dilihat dengan total masing-masing perspektif 100.

**Tabel 3. Pengukuran Perspektif IT Balanced Scorecard**

Tujuan Perusahaan Menggunakan TI	Perspektif IT Balanced Scorecard	Tujuan Strategis	KPI	Bobot	Sasaran
TI memudahkan perusahaan dalam melakukan kegiatan usaha atau mendukung proses bisnis perusahaan	Perspektif Kontribusi Perusahaan	Pengendalian Biaya	Anggaran investasi TI	20%	Rp. 20.000.000,-
		Pengefektifan dan Pengefisiensian Produktivitas Karyawan	Prosentase penggunaan SI dalam meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan	40%	90%
		Peningkatan Kontribusi Berorientasi Fungsi Bisnis	Prosentase hasil dari penggunaan SI dalam membantu pimpinan perusahaan untuk pengambilan keputusan	40%	90%
	Perspektif Orientasi Pengguna	Kepuasan Pengguna	Kemudahan dalam penggunaan SI	40%	90%
			Kepuasan pengguna SI	40%	
			Keluhan pengguna SI	20%	
	Perspektif Penyempurnaan Operasional	Efisiensi Operasional	Kecepatan waktu respon terhadap perangkat TI tiap pengguna	40%	1 menit

		Meningkatkan Penanganan Masalah	Ketersediaan TI	30%	70%
			Rata-rata waktu respon untuk penanganan masalah	30%	48 jam
	Perspektif Masa Depan	Meningkatkan Pelatihan Karyawan Bagian TI	Pelatihan terhadap pengguna SI	30%	1 x sebulan
		Meningkatkan Motivasi Karyawan Bagian TI	Prosentase kepuasan karyawan TI terhadap fasilitas yang disediakan oleh perusahaan	30%	90%
		Peningkatan Sistem dengan Teknologi Terbaru	Prosentase perkembangan TI untuk menunjang tujuan bisnis	20%	80%
			Prosentase dalam keamanan SI	20%	80%

Selanjutnya perhitungan pencapaian dari masing – masing *Key Performance Indicator*, pengisian pencapaian ini berdasarkan dari hasil wawancara dan kuesioner yang ada dengan perhitungan kuesioner menggunakan *skala likert* yaitu dengan setiap pertanyaan dengan empat pilihan jawaban A-B-C-D dengan jawaban A bernilai 4, jawaban B bernilai 3, jawaban C bernilai 2, dan jawab D bernilai 1. Dengan rumus *key performance indicator* pencapaian sama dengan seratus dibagi sasaran dikali realisasi dan pencapaian akhir sama dengan pencapaian dikali bobot dibagi dengan seratus persen. Angka realisasi didapat berdasarkan dari perhitungan kuesioner dan data yang didapat dari perusahaan.

**Tabel 4. Perspektif Kontribusi Perusahaan**

Tujuan Strategis	KPI	Realisasi	Sasaran	Pencapaian	Bobot	Pencapaian Akhir
Pengendalian Biaya	Anggaran investasi TI	20%	Pengendalian Biaya	100%	30	30%
Pengefektifan dan Pengefisiensian Produktivitas Karyawan	Prosentase penggunaan SI dalam meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan	40%	Pengefektifan dan Pengefisiensian Produktivitas Karyawan	97,52%	30	29.25%
Peningkatan Kontribusi Berorientasi Fungsi Bisnis	Prosentase hasil dari penggunaan SI dalam membantu pimpinan perusahaan untuk pengambilan keputusan	40%	Peningkatan Kontribusi Berorientasi Fungsi Bisnis	94,21%	40	37.86%
TOTAL						97.11%

Pada perspektif kontribusi organisasi pada Tabel 4 terdapat beberapa tujuan strategi yang diturunkan dalam *key performance indicator* yaitu presentasi anggaran dengan sasaran 20.000.000.00 merupakan anggaran IT yang dianggarkan perusahaan dan realisasi sesuai dengan yang di anggarakan, presentasi penggunaan aplikasi produksi dalam meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan dengan sasaran 98% dan terealisasi berdasarkan perhitungan kuesioner sebesar 95,57% dan presentasi hasil dari aplikasi produksi dapat membantu manager dalam mengambil keputusan sasaran yang disasarankan sebesar 95% dan

dari hasil perhitungan kuesioner terealisasi sebesar 89,5%. kuesioner dengan 12 responden. Berdasarkan hasil pengukuran pada 3 indikator ini total yang didapat adalah 97.11% yang berarti bahwa kinerja pada perspektif ini sudah sangat baik terlihat dari hasil pencapaian akhir presentasi anggaran yaitu 30%, fungsi aplikasi produksi dalam peningkatan kinerja karyawan 29.25% dan pemanfaatan aplikasi produksi dalam pengambilan keputusan 37.86%.

**Tabel 5. Perspektif Orientansi Pengguna**

Tujuan Strategi	KPI	Realisasi	Sasaran	Pencapaian	Bobot	Pencapaian akhir
Kepuasan Pengguna	Kemudahan dalam penggunaan SI	40%	90%	94,74%	20	18.98%
	Kepuasan pengguna SI	40%	90%	80,83%	60	48.49%
	Keluhan pengguna SI	20%	90%	87,77%	20	17.55%
<b>TOTAL</b>						<b>85.02%</b>

Perspektif Orientasi Pengguna Pada Tabel 5 diukur berdasarkan kemudahan pengguna, kepuasan pengguna dan keluhan penggunaan, berdasarkan hasil yang telah diukur total yang dicapai yaitu 85.02% yang menunjukkan hasil pencapaian ini cukup baik, hal ini terjadi dikarenakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi produksi cukup baik sehingga kurangnya keluhan terhadap aplikasi ini. Namun dari segi kepuasan pengguna perlu untuk diperhatikan agar kinerja dalam proses bisnis bisa berjalan dengan lancar.

**Tabel 6. Perspektif Penyempurnaan Operasional**

Tujuan Strategi	KPI	Realisasi	Sasaran	Pencapaian	Bobot	Pencapaian akhir
Efisiensi Operasional Meningkatkan Penanganan Masalah	Kecepatan waktu respon terhadap perangkat TI tiap pengguna	40%	1 menit	100%	20	20%
	Ketersediaan TI	30%	70%	87,71%	40	35.08 %
	Rata-rata waktu respon untuk penanganan masalah	30%	48 jam	100%	40	40%
<b>TOTAL</b>						<b>95.08</b>

Perspektif penyempurnaan operasional pada perspektif ini dihitung berdasarkan 3 indikator yaitu kecepatan waktu respon kecepatan perangkat IT tiap user, ketersediaan IT, dan rata-rata waktu respon masalah dengan perhitungan berdasarkan hasil wawancara dan perhitungan kuesioner. Pencapaian yang dihasilkan adalah 95.08% menunjukkan pencapaian yang sangat baik, dikarenakan kecepatan respon pada sistem sangat cukup baik membuat proses bisnis dapat berjalan dengan lancar dan juga ditunjang dengan ketersediaan IT yang sangat baik sehingga dalam proses mengatasi permasalahan IT yang ada bisa diselesaikan dengan cepat.



**Tabel 7. Perspektif Orientasi Masa Depan**

Tujuan Strategi	KPI	Realisasi	Sasaran	Pencapaian	Bobot	Pencapaian akhir
Meningkatkan Pelatihan Karyawan Bagian TI	Pelatihan terhadap pengguna SI	30%	1 x sebulan	100%	20	20%
Meningkatkan Motivasi Karyawan Bagian TI	Presentase kepuasan karyawan TI terhadap fasilitas yang disediakan	30%	90%	96,25%	20	19.25%
Peningkatan Sistem dengan Teknologi Terbaru	Presentase perkembangan TI untuk menunjang tujuan bisnis	20%	80%	94,72%	30	28.41%
	Presentase dalam keamanan SI	20%	80%	94,72%	30	28.41%
TOTAL						96.07%

Perspektif masa depan dihitung berdasarkan pelatihan terhadap pengguna, kepuasan staf IT dalam fasilitas perusahaan, presentasi IT dalam menunjang tujuan bisnis, dan presentasi keamanan sistem. Hasil dari pencapaian akhir adalah 96.07% tergolong dalam kategori sangat baik, hal ini dikarenakan pelatihan yang dilakukan sesuai dengan sasaran yang dilakukan oleh perusahaan dan juga fasilitas yang diberikan perusahaan sudah sangat baik dengan demikian SDM IT dapat fokus memantau proses bisnis yang berjalan untuk mencegah terjadi kerusakan sistem. Dan ikut serta perusahaan dalam menghadapi dan mengikuti pembaharuan teknologi baru sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja sistem informasi produksi yang telah dilakukan terhadap tujuan strategi pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga dengan menggunakan metode *IT balanced scorecard*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan hasil Perspektif tertinggi adalah Kontribusi Organisasi 97.11%, kedua adalah perspektif masa depan 96.07%, ketiga adalah perspektif penyempurnaan operasional 95.08% dan Perspektif Orientasi Pengguna 85.02%, dan dapat dilihat dari hasil pengukuran diatas bahwa penggunaan IT pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga sudah sangat baik, namun dari keempat Perspektif *IT Balanced Scorecard*, Perspektif Orientasi pengguna mendapatkan hasil yang terendah dikarenakan penerapan aplikasi produksi yang belum maksimal yang belum bisa dikelola dalam aplikasi produksi dan kurangnya kepuasan karyawan dikarenakan tidak ada pegawai IT pada PT. Anugrah Timbers, Salatiga.

## 6. Daftar Pustaka

- [1]. Arofah, Nurul., Sholiq dan Anna Shifia Nisafani. 2012. *Penyusunan IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran kinerja Divisi IT di PT. Pertamina UPMS V Surabaya*. Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No. 2, (2012) ISSN : 2301-

- 9271, Fakultas Teknologi Sepuluh Nopember, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [2]. Rusydiawan, Imaniar dan Krisnadi, Iwan. 2011. *Meningkatkan Produktivitas Produksi dengan Optimalisasi Sistem Infrastruktur TI Menggunakan Metoda IT Balanced Scorecard*. Jurnal Telekomunikasi dan Komputer, vol. 2, no.2, 2011, Magister Teknik Elektro, Universitas Mercu Buana.
- [3]. Kosasi, S. *Pengukuran Kinerja Web Brinet System dengan Metode IT Balanced Scorecard*. Jurnal Buana Informatika, 6 (1), pp1-10.2015.
- [4]. Kaplan, R. dan D. Norton. 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action, edisi satu. United States Of America : Harvard Business School Press*.
- [5]. <http://www.finbrain-itc.be/balance-scorecard/> diakses 25 juni 2015
- [6]. Saull, R., (2000), *The IT Balanced Scorecard: A Roadmap to Effective Governance of a Shared Service IT Organization*, Information Systems Control Journal Vol. 2 2000, ISACA.
- [7]. Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012).

